Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-498
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft uitbesteed aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. (voorheen, tot 1 juli 2019, SRK), verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 12 juni 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstand, klacht over geschillenregeling en klachtenbeleid. Consument klaagt over uitvoering rechtsbijstand tegen zowel Verzekeraar als Uitvoerder. Consument heeft verschillende klachten verwoord die verband houden met de geschillenregeling, het klachtenbeleid van Uitvoerder en de rol van Verzekeraar bij klachten over Uitvoerder. De klachten zijn naar het oordeel van de Commissie ongegrond.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken en de daarbij overgelegde bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- de verweerschriften van Verzekeraar en Uitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Uitvoerder en
- de reacties van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt verder vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt op grond van de stukken beslist.

2. Waar gaat het om?

2.1 Consument heeft een particuliere rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar. In de verzekeringsvoorwaarden is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

*"**3.4 Inschakeling van een expert***
Soms kan het voor de behandeling van een zaak noodzakelijk zijn een expert in te schakelen. Daarmee bedoelen we een erkende deskundige op het gebied van bijvoorbeeld agrarische, bouwkundige, medische of (auto)technische zaken. Als SRK denkt dat deze expert de zaak verder kan helpen, geven we hem eenmalig de opdracht een expertiserapport uit te brengen. SRK kiest deze expert en betaalt daarvoor de kosten. […] Als u het niet eens bent met het expertiserapport, kunt u door een andere expert een tweede rapport laten opmaken. Dit mag alleen in overleg met SRK. Ook moet u het rapport zelf betalen. Als SRK dit rapport vervolgens toch in de zaak gaat gebruiken, betalen wij uw kosten hiervoor terug (zolang die redelijk zijn).

[…]

16. Wat kan ik doen als ik het niet eens ben met de aanpak van mijn zaak?
Als u het niet eens bent met de aanpak van uw zaak, kunt u dit met SRK bespreken. Komt u er samen niet uit, dan kunt u een beroep doen op de geschillenregeling van SRK. Dit kunt u doen als:
- SRK uw zaak niet behandelt, omdat er geen redelijke kans is op succes;
- SRK de behandeling van uw zaak stopzet, omdat de kans op succes te klein is geworden;
- u het niet eens bent met de manier waarop SRK uw zaak juridisch aanpakt of wil aanpakken.
U kunt geen beroep doen op de geschillenregeling als u achteraf ontevreden bent over de manier waarop SRK uw zaak heeft aangepakt. […]

16.1 Wat houdt de geschillenregeling in?
Als u gebruik wilt maken van de geschillenregeling, moet u SRK een brief sturen waarin u aangeeft waarom u het niet eens bent met de aanpak van uw zaak. Vervolgens vraagt SRK een onafhankelijke advocaat om een bindend advies te geven. Uit dit advies moet blijken of hij het met u of met SRK eens is. […]

16.2 Wat gebeurt er als de advocaat het met mij eens is?
Als de advocaat het met u eens is, zal SRK de zaak alsnog in behandeling nemen of voortzetten. Eventueel kan SRK hiervoor een externe advocaat inschakelen. U mag deze advocaat zelf kiezen, maar SRK schakelt hem in. […]

16.3 Wat gebeurt er als de advocaat het met SRK eens is?
Als de advocaat het met SRK eens is, kunt u ervoor kiezen om de zaak in eigen hand te nemen en op eigen kosten voort te zetten. Als u vervolgens toch het beoogde resultaat bereikt, zal SRK de gemaakte kosten vergoeden. Het betreft dan de kosten die genoemd staan in artikel 5. […]"

2.2 Consument heeft een geschil gekregen met de buurman over de gemeenschappelijke hemelwaterafvoeren. Voor rechtsbijstand heeft Consument in augustus 2016 een beroep gedaan op Uitvoerder.

2.3 Omdat Consument en de buurman het niet eens werden over een oplossing, heeft een jurist van Uitvoerder per e-mail van 24 oktober 2018 Consument laten weten dat hij een expert wil inschakelen ter beantwoording van een aantal vragen. Consument is daarbij in de gelegenheid gesteld om aanvullende vragen te stellen. Uitvoerder heeft vervolgens op 8 november 2018 opdracht aan een expertisebureau verstrekt.

2.4 De expert heeft op 20 november 2018 onderzoek verricht naar de gebreken aan de hemelwaterafvoeren en daarvan een concept expertiserapport opgesteld. Op 13 december 2018 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen Consument en de expert. Diezelfde dag heeft Consument de jurist van Uitvoerder hierover per e-mail geïnformeerd:

"Ik ben net gebeld door de expert, de heer [H] van [naam expertisebureau]. Hij vroeg mij of ik akkoord kan gaan met een camera-inspectie. Ik heb ingestemd, maar het volgende opgemerkt. Ik heb aangegeven dat ik weet wat de camera ziet: een wortel en het gat in de afvoer waarvan de buurman weet heeft. Niets nieuws dus. De buurman moet toestemming geven voor het openen en herstel van de afvoer. Zo een camera-inspectie levert in mijn visie geen meerwaarde. De totale reparaties met kosten worden niet duidelijk. U heeft de buurman uitgebreid beschreven wat er meer moet worden onderzocht en gedaan. Verder lijkt het mij dat de heer [H] alleen spreekt over de voorkant. De heer [H] vroeg wat er dan in mijn visie moet gebeuren. Ik heb gezegd dat de zaak moet worden opengegraven voor een onderzoek en daaraan vervolgens een kostenplaatje wordt gehangen. Ik heb gezegd dat ik het vorenstaande met u zou opnemen. De heer [H] wacht af. Gaarne verneem ik van u, waarvoor bij voorbaat dank"

2.5 Op 14 december 2018 heeft Consument per e-mail de expert laten weten dat een camera-inspectie naar zijn mening zal opleveren wat al bekend is en dat hij zich afvraagt wat de meerwaarde is van het camera-onderzoek.

2.6 Nadat de jurist van Uitvoerder telefonisch contact heeft opgenomen met de expert, heeft zij per e-mail van 9 januari 2019 aan Consument bericht dat de expert een camera-inspectie nodig vindt. Dit zou volgens de expert de voorkeur hebben boven het inschakelen van een loodgieter. Verder heeft de jurist laten weten dat zij toestemming heeft om de aanvullende opdracht voor een camera-inspectie te verstrekken. Consument heeft diezelfde dag per e-mail laten weten dat hij daarmee instemt.

2.7 Op 14 februari 2019 heeft een camera-inspectie plaatsgevonden. Vervolgens heeft de expert op 21 februari 2019 het definitieve expertiserapport naar de jurist gestuurd. In het rapport zijn de kosten voor herstelwerkzaamheden aan de hemelwaterafvoeren geschat op € 1.000,00 inclusief btw.

2.8 De jurist heeft per e-mail van 25 februari 2019 Consument geadviseerd de zaak op basis van het advies van de expert af te wikkelen waarbij Consument en de buurman ieder de helft van de herstelkosten van de hemelwaterafvoeren dragen.

Consument heeft dezelfde dag per e-mail ingestemd met het voorstel aan de buurman. Op het voorstel van de jurist van 28 februari 2019, heeft de buurman per brief van 3 maart 2019 instemmend gereageerd:

"[…] Ik ga, uiteraard onder voorbehoud van alle rechten, akkoord met een 50/50-kostenverdeling, waarbij uw cliënt dan de expertisekosten voor zijn rekening neemt; dientengevolge zal ik mijn oorspronkelijke claim van € 250,– laten vervallen. De kostenraming van bureau [naam expertisebureau] vind ik aan de hoge kant. Ik, als mede-opdrachtgever, stel voor dat er offerte aangevraagd wordt bij drie bedrijven, die ik op papier wens te ontvangen. Per mail zullen uw cliënt en ik dan een bedrijf uitzoeken. Graag hoor ik van u of uw client hiermee akkoord gaat. Ik hoor verder graag over de voortgang."

2.9 Op 5 augustus 2019 is door de jurist een e-mail naar Consument gestuurd, met daarin de volgende inhoud:

"Na intern overleg moet ik u berichten dat ik helaas verder niets voor u kan doen. Ik heb al vaak aangegeven dat het herstel voor gezamenlijke rekening zal moeten plaatsvinden nu er sprake is van gebreken aan de gemeenschappelijke hemelwaterafvoeren. De buurman lijkt hier nu ook toe bereid. Uit het expertiserapport - onder 2 - blijkt genoegzaam welke werkzaamheden verricht moeten worden. Nogmaals adviseer ik u het rapport toe te zenden aan een loodgieter waarbij u zult moeten verzoeken op basis van dit rapport een offerte op te laten maken. Indien uiteindelijk onverhoopt tijdens het verrichten van de werkzaamheden zal blijken dat er - gelet op de afwijkende situatie ten opzichte van de situatie waarvan in het rapport uitgegaan wordt - meerwerk in rekening zal worden gebracht door de loodgieter zal beoordeeld moeten worden of met recht aanspraak gemaakt wordt op meerwerk en wat de gevolgen hiervan zijn. Ik adviseer u daarbij aldus geen verdere toelichting te verstrekken aan de loodgieter maar de loodgieter offerte te laten uitbrengen en vervolgens de werkzaamheden te laten verrichten beide op basis van het expertiserapport. Na ontvangst van de offerte zal ik de buurman nogmaals aanschrijven indien u dit wenst."

2.10 Consument heeft vervolgens per brief van 15 augustus 2019 een klacht ingediend en Uitvoerder laten weten dat hij het niet eens is met de wijze waarop Uitvoerder de zaak heeft aangepakt en verder wil aanpakken. Volgens Consument geven loodgieters geen kostenraming af, omdat het niet duidelijk is wat ze onder de grond tegenkomen. Daarvoor is volgens Consument een opgraving nodig. Consument heeft een beroep gedaan op de geschillenregeling van zijn verzekering (artikel 16 van de verzekeringsvoorwaarden). Daarop is door de teamleider van de jurist per brief van 22 augustus 2019 gereageerd. De teamleider heeft medegedeeld dat de geschillenregeling niet aan de orde is, maar dat Consument zelf een andere expert kan inschakelen. De teamleider heeft in dit verband verwezen naar artikel 3.4 van de verzekeringsvoorwaarden.

2.11 Consument heeft per brief van 2 oktober 2019 bij Verzekeraar geklaagd over Uitvoerder.

Per e-mail van 8 oktober 2019 heeft Verzekeraar gereageerd dat Uitvoerder de klacht in behandeling kan nemen, omdat de behandeling van juridische geschillen aan hem wordt uitbesteed en Uitvoerder het dossier van Consument kan inzien. Verzekeraar heeft daarom de klacht doorgezonden naar Uitvoerder.

2.12 Vervolgens heeft de directeur van de vestiging [plaatsnaam] van Uitvoerder per brief van 11 oktober 2019 gereageerd op de klacht van Consument die bij Verzekeraar was ingediend. Volgens Uitvoerder kan en mag hij zich baseren op het expertiserapport en kan Consument een contra-expertise laten verrichten als hij het niet eens is met de inhoud ervan. De geschillenregeling is niet van toepassing.

2.13 Naar aanleiding daarvan heeft Consument per brief van 15 oktober 2019 een klacht ingediend bij de directie van de vestiging Amsterdam van Uitvoerder. Volgens Consument staat in het klachtenbeleid van Uitvoerder dat een directieklacht door de directie zelf wordt beantwoord. Consument heeft de directie van DAS N.V. daarom verzocht te reageren en de klacht niet door te sturen naar de vestiging [plaatsnaam].

2.14 De directeur van de vestiging [plaatsnaam] heeft per brief van 21 oktober 2019 gereageerd dat hij namens DAS N.V. de verantwoordelijke directeur voor het kantoor DAS [plaatsnaam] is en dat hij dus de brief van 15 oktober 2019 van Consument zal beantwoorden. De directeur heeft geantwoord dat Consument de brief van 11 oktober 2019 als het definitieve standpunt van DAS N.V. kan beschouwen en dat Consument welkom is voor een bespreking op het kantoor in [plaatsnaam] om de kwestie te bespreken.

2.15 Consument heeft per e-mail van 24 december 2019 Verzekeraar verzocht dat de klacht wordt behandeld volgens het klachtenprotocol van Uitvoerder en dat de centrale directie van DAS Amsterdam op de klacht reageert en niet de directeur van de vestiging [plaatsnaam].

2.16 Over het handelen van Uitvoerder en de ingenomen standpunten heeft Consument een klacht ingediend bij Kifid. Volgens Consument kan hij een beroep doen op de geschillen-regeling als hij het niet eens is met de aanpak van zijn zaak. Dat een camera-inspectie niet voldoende was, is volgens Consument bevestigd door de uitkomst van het expertiserapport. Consument wil daarnaast dat de geschillenregeling duidelijkheid geeft over wat hij van Uitvoerder als effectieve aanpak mag verwachten en of een ondergronds onderzoek alsnog nodig is voor de verdere aanpak van het geschil met de buurman. Consument vordert dat de geschillenregeling wordt aangeboden en daarnaast dat de directie van DAS N.V. zijn klacht van 15 oktober 2019 in behandeling neemt.

3. Beoordeling

3.1 De klacht van Consument valt in meerdere onderdelen uiteen:

i. de weigering van Uitvoerder om de geschillenregeling toe te passen;
ii. de wijze waarop de klacht door Uitvoerder is behandeld en
iii. de wijze waarop Verzekeraar op de klacht van Consument heeft gereageerd.

De Commissie zal de klachtonderdelen in deze volgorde bespreken.

De geschillenregeling

3.2 Volgens Consument is de geschillenregeling (artikel 16 van de verzekeringsvoorwaarden) van toepassing, omdat hij het niet eens is met de aanpak van Uitvoerder en de expert. Consument is het niet eens met de aanpak van Uitvoerder, omdat Uitvoerder zijn aanpak heeft gebaseerd op het expertiserapport dat volgens Consument op basis van onvolledige informatie tot stand is gekomen. Volgens Consument was een camera-inspectie niet voldoende en hadden graafwerkzaamheden moeten worden verricht. Daarbij vindt Consument het van belang dat hij zijn bezwaren tegen een camera-inspectie al kenbaar had gemaakt voordat de opdracht daartoe door Uitvoerder werd verstrekt.

3.3 De Commissie begrijpt dat Consument de geschillenregeling wil inzetten om te laten beoordelen of de jurist destijds wel had moeten instemmen met het door de expert voorgestelde onderzoek waarbij geen graafwerkzaamheden werden verricht.

3.4 Uit artikel 16 van de verzekeringsvoorwaarden – welke bepaling een uitwerking is van artikel 4:68 lid 1 Wet op het financieel toezicht (Wft) – volgt dat de verzekerde een beroep kan doen op de geschillenregeling als de verzekerde het niet eens is met de manier waarop Uitvoerder de zaak *juridisch* aanpakt of wil aanpakken. Naar het oordeel van de Commissie voert Uitvoerder terecht aan dat de geschillenregeling alleen kan worden ingezet om duidelijkheid te verkrijgen over de verdere (dus toekomstige) behandeling van het geschil. Het gaat dan om de juridische beoordeling door de onafhankelijke advocaat over de aanpak van Uitvoerder dat is gebaseerd op het expertiserapport. Dat de verzekerde geen beroep kan doen op de geschillenregeling als hij achteraf ontevreden is over de manier waarop Uitvoerder de zaak heeft aangepakt, staat ook in artikel 16 van de verzekeringsvoorwaarden. De geschillenregeling is ook niet bedoeld om vast te stellen of Uitvoerder een beroepsfout heeft gemaakt. Vergelijk de uitspraak van Geschillencommissie van 3 september 2012, nr. 2012-249.

3.5 Naar het oordeel van de Commissie volgt reeds uit het voorgaande dat Consument geen beroep toekomt op de geschillenregeling in artikel 16 van de verzekeringsvoorwaarden. De Commissie ziet evenwel aanleiding om aanvullend het volgende op te merken.

3.6 Uitvoerder heeft het voor de behandeling van de zaak noodzakelijk gevonden om een expert in te schakelen voor het uitbrengen van een expertiserapport. Volgens artikel 3.4 van de verzekeringsvoorwaarden kiest Uitvoerder – en niet de verzekerde – de expert en betaalt hij daarvoor de kosten. Uitvoerder heeft vervolgens zijn advies over de strategie in de zaak tegen de buurman op dat expertiserapport gebaseerd. Naar het oordeel van de Commissie kon en mocht Uitvoerder zich op het expertiserapport van de expert baseren. Uitvoerder moet in redelijkheid kunnen afgaan op een expertiserapport, tenzij blijkt van omstandigheden die ernstig doen twijfelen aan de wijze van tot stand komen van dat rapport en/of de professionele inhoud daarvan. Vergelijk de uitspraken van de Geschillencommissie van 20 mei 2019, nr. 2019-358, 6 december 2019, nr. 2019-1010 en 18 december 2019, nr. 2019-1045. Van zulke omstandigheden is de Commissie niet gebleken. De expert was bekend met de bezwaren van Consument tegen een camera-inspectie. Dit feit was voor de expert evenwel geen reden om zijn advies om een camera-inspectie te laten uitvoeren, te wijzigen. Als Consument het niet eens is met het expertiserapport – omdat dit volgens hem onvolledig is –, dan kan hij volgens artikel 3.4 door een andere expert een tweede rapport laten opmaken. Als Uitvoerder dit rapport vervolgens toch in de zaak gaat gebruiken, betaalt Uitvoerder de redelijke kosten hiervoor terug.

3.7 Gelet op het voorgaande heeft Uitvoerder het beroep van Consument op de geschillen-regeling op juiste gronden afgewezen en hem terecht verwezen naar artikel 3.4 van de verzekeringsvoorwaarden.

De klachtprocedure van Uitvoerder

3.8 Consument klaagt er verder over dat Uitvoerder zijn klachtenbeleid niet heeft gevolgd omdat niet de vestiging Amsterdam, maar de vestiging [plaatsnaam] op de klacht van Consument heeft gereageerd. In het klachtenbeleid (te vinden op de website van Uitvoerder) staat dat het directieteam van DAS intensief betrokken is bij het klachtenproces en dat bij een directieklacht de directie zelf schriftelijk de klacht beantwoordt.

3.9 Naar het oordeel van de Commissie dient de klacht van Consument te falen. De directeur van de vestiging [plaatsnaam], die op de klacht van Consument gereageerd heeft, heeft immers aangegeven dat hij als directielid verantwoordelijk is voor de dossierbehandeling (inclusief de klachten) van de vestiging [plaatsnaam], dat hij in dezen rapporteert aan de voorzitter van Uitvoerder en dat de voorzitter van Uitvoerder op de hoogte is van de klacht van Consument. Naar het oordeel van de Commissie heeft Uitvoerder daarmee in voldoende mate overeenkomstig zijn klachtenbeleid gehandeld.

Het handelen van Verzekeraar

3.10 Consument klaagt tot slot over de omstandigheid dat Verzekeraar zich niet inhoudelijk heeft gemengd in de afhandeling van de klacht over Uitvoerder. De Commissie overweegt het volgende. Voor multibrancheverzekeraars, zoals Verzekeraar, geldt op grond van artikel 4:65 lid 2 Wft dat een verzekeraar niet zelf uitvoering mag geven aan de verzekerde rechtsbijstand om belangenconflicten te voorkomen. Verzekeraar heeft ervoor gekozen om de uitvoering van de rechtsbijstand aan Uitvoerder over te laten. Zie voor deze optie artikel 4:65 lid 2 sub a Wft. Uitvoerder staat los van Verzekeraar en Verzekeraar heeft dan ook geen enkele bemoeienis met de klachtafhandeling door Uitvoerder. Het is niet aan Verzekeraar om inhoudelijk te reageren op de klacht van Consument over de uitvoering van de rechtsbijstand door Uitvoerder. De Commissie kan Consument dus niet volgen in zijn verwijt dat Verzekeraar inhoudelijk op de klacht had moeten reageren. Vergelijk de uitspraak van de Geschillencommissie van 3 oktober 2019, nr. 2019-769.

Slotconclusie

3.11 De Commissie oordeelt dat de klachten ongegrond zijn en dat de vorderingen van Consument moeten worden afgewezen.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.